

# Comité de réflexion visiteurs —

**Date :** 11 octobre 2023

**Horaire :** 15h30-17h

**Lieu :** Salon Rivoli

**Thème :** Accueil des groupes

Mot de bienvenue et présentation de l'exercice par la Responsable du Service des publics

## Cadre

- Comité organisé dans le cadre du programme Service public + programme d'amélioration continue centré sur l'expérience des usagers et porté par les équipes sur le terrain.
- Comité qui répond à la volonté de l'institution de placer le visiteur au cœur de ses préoccupations. Cette volonté se traduit notamment par l'acquisition prochaine d'une nouvelle solution billetterie plus ergonomique et offrant plus de souplesse d'usage. Elle se matérialise aussi par le projet de repenser le parcours du visiteur dans ses modalités d'accueil et de médiation.

## Objectif

Un service plus simple, plus efficace, plus proche.

## Déroulé

- Durée d'1h30
- Présentation des participants : fonction et motivation
- Fil conducteur : questionner les étapes du parcours de visite d'un groupe de son arrivée au musée jusqu'à son départ
- Synthèse de la réunion
- Calendrier

## Méthode

Échange, écoute, partage

Tour de table des participants  
Présentation, fonction et motivation

## Représentants usagers du musée

### Groupes scolaires

- Professeure Collège (95)
- Professeure Lycée Pro (78)
- Professeure Lycée Pro (78)
- Professeure Collège (75)

### Groupes enseignement supérieur

- Professeure École Estienne (75)

### Groupes adultes

- Association de Réadaptation et Défense des Devenus-Sourds (section Ile de France)
- Associations Compter Lire Ecrire (Ermont - 95 et Paris 20) agissant contre l'illettrisme et l'illectronisme

Excusés : Lions Clubs International  
et Association des Centres Sociaux d'Aulnay sous-bois (93).

## Représentants du musée des Arts décoratifs

### Service des publics

- Responsable du service des publics
- Responsable du développement et de la relation avec les publics
- Chargée des réservations groupes
- Conférencière

### Service sécurité

- Responsable du service sécurité
- Caissière principale

### Service accueil

- Chef d'équipe d'accueil
- Agente d'accueil

Une même motivation exprimée par tous les participants : échanger, écouter la parole de l'autre, prendre en considération l'expérience des visiteurs, les contraintes spatiales et organisationnelles du musée.

# Les sujets abordés, constats et pistes d'amélioration

## Accès au musée

### Quartier

- **Point fort** : la situation centrale du musée qui est facile d'accès par les transports en commun (RER, métro, bus).
- **Remarque** : sur le Plan RATP figure « Les Arts Décoratifs » et pas « Musée des Arts décoratif » plus explicite pour les visiteurs.
- **Point négatif** : manque de signalétique directionnelle autour du bâtiment. Situation encore plus critique avec les travaux rue de Rivoli.
- **Suggestion** : utiliser le logo MAD avec la mention Musée des Arts décoratifs très facilement identifiable. Multiplier les indications dans l'espace public.
- **Suggestion** : proposer aux groupes un plan à l'échelle du quartier avec indication du parcours à suivre de la ligne 7 et de la ligne 1. Préciser que pour la ligne 1, l'accès à privilégier est la station Tuileries plus directe pour accéder aux jardins et que pour la ligne 7, la station Pyramides est la plus pratique.

### Entrée du musée extérieur

- **Point critique** : la file d'attente sans abri lors de mauvais temps.
- **Question** : après les travaux est-ce que les groupes pourront à nouveau avoir accès au musée par la rue de Rivoli ?
- **Éléments de réponse donnée** : pour des raisons de fluidité d'accès au musée et de sécurité (plan Vigipirate) l'accès par le jardin est privilégié pour les groupes. L'accès par la rue sera bien sûr la règle pour les personnes à mobilité réduite.

## Arrivée au contrôle

### Attente et fluidité / créneaux de visite

- **Points négatifs** : trop d'attente à l'arrivée – trop de groupes à la même heure
- **Retour d'expérience** : Pourquoi notre groupe (visite en autonomie en début d'après-midi) est-il rentré avec 30 minutes de retard ? Pourquoi d'autres groupes ont pu entrer avant alors que leur horaire était après la nôtre ?
- **Les éléments de réponse apportés** :
  - ↳ Développement de l'activité avec une multiplication des groupes,
  - ↳ Les groupes en retard décalent l'entrée des suivants,
  - ↳ Les groupes avec conférencier du musée sont prioritaires, les conférenciers enchainant les visites,
  - ↳ Tout le monde demande les mêmes jours et les mêmes heures ce qui provoque une forte concentration sur les mardis et les jeudis en début d'après-midi.
- **Les pistes d'amélioration** :
  - ↳ Plus de fermeté sur l'encadrement des groupes en retard,
  - ↳ Proposer des créneaux de visite différenciés selon les typologies de groupes (scolaires, handicap, autres) voir donner une priorité aux groupes scolaires sur certains créneaux correspondant à leurs contraintes d'emploi du temps (cantine, aménagement du temps scolaire, heure de retour dans les établissements),
  - ↳ Suggestions : ouvrir à certaines typologies de groupes le jour de fermeture du musée ou proposer des créneaux plus tôt le matin comme c'est le cas dans d'autres institutions, étudier le mercredi matin.

# Dans le musée

## Confort

- **Point très négatif** : l'absence d'espace, de salle(s) dédiés à l'accueil des groupes.
- **Retour d'expérience** :
  - ↳ Hall : particulièrement inconfortable, il n'est pas agréable de s'asseoir sur les bancs dans ce hall en plein courant d'air.
  - ↳ Équipement audiophones, distribution de documents pédagogiques, consignes à donner au sous-sol au milieu du brouhaha, devant les toilettes et les vestiaires, dans un lieu de passage très sonore et peu pratique.
- **Remarque** : Il existe une salle des groupes au rez-de-chaussée dans laquelle il était autrefois possible de se poser avant la visite.
- **Éléments de réponse apportés** :
  - ↳ Avec la multiplication du nombre de groupes, cet espace n'est plus suffisant et n'est plus approprié. Il est aujourd'hui dédié à l'accueil des publics individuels qui sont à regrouper pour le démarrage des activités.
  - ↳ Il n'est pas possible de stationner en groupe dans le hall pour des raisons de sécurité, le passage entre la rue de Rivoli et le jardin devant être toujours au maximum dégagé.
- **Remarque** : Toujours pour le public individuel, un panneau placé dans le hall indique le point de regroupement pour les visites guidées.
- **Piste d'amélioration** : prévoir un ou des espaces entièrement dédiés à l'accueil des groupes qu'ils soient encadrés par les conférenciers du musée ou par leur responsable en visite libre. Des espaces indépendants compris comme des sas de décompression, de transition entre la rue et le musée. Des espaces qui permettent de faire une introduction (durée 15mn) au groupe dans un endroit calme et qui peuvent aussi permettre d'isoler une personne si besoin (repos, malaise notamment).

## Vestiaires

- **Point très négatif** : les vestiaires destinés aux groupes, grandes armoires souvent cassées, dans un espace sombre. Une organisation peu pratique qui engendre un temps d'attente trop important. En effet les conférenciers doivent récupérer les clés auprès de la sécurité, ouvrir les armoires puis ramener les clés. Idem en fin de visite.
- **Retours d'expérience** : vestiaires peu sécurisés, mal éclairés, pas très propres (crainte punaises), des vêtements mouillés parfois entassés dans des bacs.
- **Pistes d'amélioration** :
  - ↳ Système à code plutôt que des clés
  - ↳ Des vestiaires mobiles pour plus d'adaptabilité aux situations
  - ↳ Cf. Compiègne qui a de nouveaux vestiaires très bien conçus.

## Visiter les collections permanentes

- **Remarque** : un parcours de visite compliqué à comprendre
- **Élément de réponse apporté** : volonté de redynamiser les collections permanentes avec une réflexion engagée sur le parcours du visiteur (calendrier à venir).

# Les actions d'amélioration à mettre en œuvre

## Synthèse des actions applicables courant 2024

- Création d'un document « plan de quartier » précisant les accès par les stations de métro Pyramides et Tuileries de préférence,
- Plan RATP : contacter la RATP pour effectuer la modification,
- Analyse des horaires d'arrivées des groupes pour mieux identifier et partager les périodes de pointe.

## Et à plus long terme

- Confort : vestiaires, salle des groupes, hall, accueil. Transmission des retours d'expériences et des pistes d'amélioration à l'équipe en charge du nouveau parcours de visite,
- Attente des groupes. Nous étudions, avec les différents services concernés, la possibilité d'ouvrir un ou des créneaux supplémentaires.

## Le calendrier des prochaines étapes

- Octobre : partage du compte-rendu,
- Tout au long de l'année : mise en place des actions identifiées comme applicables dès à présent + information régulière du comité,
- Mars 2024 : deuxième session dédiée aux visiteurs individuels,
- Juin 2024 : troisième session réunissant l'ensemble des participants.

## La synthèse des questionnaires de satisfaction sur ce premier comité

- Appréciation de l'exercice par tous les participants tant usagers que personnels des Arts Décoratifs,
- **Format de la réunion** (durée, nombre de participants) adapté, fréquence préférée : 2 à 3 fois par an.
- **Points positifs :**
  - ↳ Pour le personnel du musée : intérêt pour les échanges et le retour d'expérience des visiteurs groupes,
  - ↳ Pour les « usagers » visiteurs groupes : écoute et échange constructifs avec les différents services du musée.
- **Points d'amélioration pour le prochain Comité :**
  - ↳ une salle avec une meilleure acoustique, veiller à ce que chacun prenne la parole à tour de rôle.